

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL, IPA, DAN CSI**

(RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan)

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Pesaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

NERA CALVINA IZUMI

201510140311120

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL, IPA DAN CSI
(RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan)




Disusun Oleh :

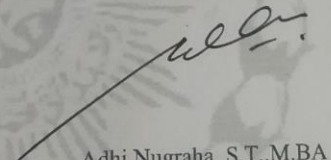
NERA CALVINA IZUMI
201510140311120

Menyetujui dan Mengesahkan

Malang, 13 November 2019
Dosen Pembimbing II

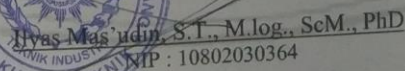
Dosen Pembimbing I


Ir. M. Lukman, M.T.
NIP : 10893020291


Adhi Nugraha, S.T., M.BA
NIP : 180313091987



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri


Dyas Mas'udin, S.T., M.log., ScM., PhD
NIP : 10802030364



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING I

Nama : NERA CALYINA I.

NIM : 2015 1014 03 11 120

Dosen Pembimbing I: Ir. M. Lukman, M.T.

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1.	15/12 ¹⁸	Konsultasi awal + ACC Judul.	
	21/19 10	Konsultasi BAB 1 — revisi — lengkapi tentang rumah sakit dan permasalahan yg ada di RS Hb	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	30-1-19	Paragraf 2 & 3 diperbaiki	
	12/02	Revisi Bab 1	
	21/02	Revisi Bab 1	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	27/02	Konsultasi dan Ganti Judul.	
	10-3-19	Revisi Bab 1, kirim email.	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	10-3-19	Revisi Bab 1.	
	10-3-19	Revisi Bab 1	
	10/19	Revisi Bab 4.	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	24-4-19	ACC Bab 1 dan Maju Bab 2.	
	2-5-19	Revisi Bab 2.	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	8/5	Revisi Bab 2.	
	16/5	Revisi Bab 3.	
	23/5	ACC Bab 2. dan Maju Bab 3.	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	23/5	Revisi Bab 3 kirim email.	
	18/6	Revisi Bab 3.	
	24/6	Revisi Bab 3 kirim email.	Ir. M. Lukman, M.T. NIP/UMM : 108.3242.0281
	26/6	ACC	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING II

Nama : NERA CALVINA NIM : 20151014 03 11120

Dosen Pembimbing II : Adhi Nugraha, S.T., MBA

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1.	18/12/18	Konfirmasi awal + ace judul.	f.
2.	21/3/19	Konsep bab I - Revisi	f.
3.	23/3/19	Bab I ok	f.
4.	27/6/19.	Bab II & III. Semua Defor Seminar proposal.	f.
5.	29/8/19	Revisi seminar proposal.	f.
6.	20/9/19.	Bab IV. → Revisi → hasil ini validasi sudah baik.	f.
7.	25/9/19.	Bab IV. perbaikan format, redaksi dan kerapian	f.
8.	28/9/19.	Bab IV. selesai Lanjut Bab V - VI. + Referensi	f.
9.	3/10/19.	Bab V. Analisis gagasan reduksi dengan pengalasan data Bab VI. Sederhana kesimpulan dengan tugas	f.
10.	3/10/19.	Bab VI selesai revisi Selanjutnya penulisan seluruh bab terakhir daftar pustaka	f.
11.	5/10/19	Revisi daftar pustaka Selanjutnya daftar isi dan lampiran	f.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen

Malang,.....

Dosen Pembimbing II,


Adhi
.....



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK

Teknik Mesin – Teknik Sipil – Teknik Elektro – Teknik Industri – Teknik Informatika – DS – Elektronika
(Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi)
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144 – Jawa Timur Telp. (0341) 494318, 494319 Fax. (0341) 490435, 490782

Website: ft.umm.ac.id - Email: ftumm@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nera Calvina Izumi
Nim : 201510140311120
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL, IPA, DAN CSI
Hari, Tgl Pelaksanaan : Senin, 14 Oktober 2019
Dinyatakan : LULUS
Dengan Nilai : B+

Penguji I	: Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.	
Penguji II	: Dana Marsetya U. ST., MT.	
Penguji III	: Ir. M. Lukman, MT.	
Penguji IV	: Adhi Nugraha, ST., MBA.	

Mengesahkan,
Ketua Jurusan,



Hyas Masudin, P.hD.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 20 November 2019

Yang membuat pernyataan



Nera Calvina Izumi



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEDARSONO
Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 1 – 4 Pasuruan
Telepon (0343) 421073 – 421079 Email : rsud@pasuruankota.go.id



**SURAT KETERANGAN
SELESAI MELAKSANAKAN PENELITIAN/RISET**

Nomor : 071/ 1322/423.600.03/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **C. APRILITA ISMADYANINGTYAS,SH.,MM**
NIP : 19650411 199803 2 001
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan dan Pengaduan
RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan

Menerangkan bahwa:

Nama : **NERA CALVINA IZUMI**
Jurusan : S1 - Teknik Industri
Universitas : Universitas Muhammadiyah Malang

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan pada 29 Juli s/d 10 Agustus 2019, dengan Judul Penelitian "**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Metode IPA dan CSI Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, 12 Agustus 2019

a/n.Plt. DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN
Kepala Bidang Pengembangan dan Pengaduan

C. APRILITA ISMADYANINGTYAS,SH.,MM
NIP. 19650411 199803 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik dan dalam keadaan sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN CSI”** dengan baik.

Dalam penyusunan laporan ini, tentunya penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, ilmu pengetahuan dan rahmat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua serta keluarga saya yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Lukman selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dan mengarahkan saya jika terjadi kesalahan dalam pengerjaan skripsi. Terima kasih karena bapak telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan dan segala ilmu yang telah bapak berikan kepada saya.
4. Bapak Adhi Nugraha selaku Dosen Pembimbing II saya yang membimbing dan meluangkan waktunya untuk saya. Semoga ilmu yang telah bapak berikan akan bermanfaat dikemudian hari.
5. Kepada pihak Rumah Sakit terutama Bapak H. Beny Handoko, SH. yaitu pembimbing lapangan saya selama melakukan penelitian di rumah sakit. Terima kasih telah memberikan saya kesempatan melakukan penelitian di RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan. Banyak pengalaman dan kenalan yang

saya dapat di sana. Semoga kedepannya RSUD r. R. Soedarsono menjadi lebih baik dan lebih maju untuk bersaing dengan rumah sakit lain.

6. Untuk partner terbaik saya, Safarudin Hi Umar. Terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk membantu saya dan menemani saya serta menjadi teman yang luar biasa sekaligus pendamping terbaik saya selama ini.
7. Untuk seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2015, khususnya Teknik Industri C. Terima kasih atas dukungan moral kalian semua.
8. Untuk member Kontrakan Muslimah, terima kasih atas kebersamaannya selama ini serta dukungan dan semangat yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta teman-teman saya yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu namanya. Terima kasih atas dukungan dan dorongan kalian semua dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan pengerjaan tugas akhir skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Penulis juga mengharapkan semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan semoga tugas akhir ini dapat dikembangkan oleh penulis lainnya yang berminat dengan metode yang terdapat pada isi skripsi ini.

Wassalamu'laikum Wr. Wb.

Malang, 20 November 2019

Penulis

ABSTRAK

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*, IPA, DAN CSI

(RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)

Nera Calvina¹, M.Lukman², Adhi Nugraha³

¹²³Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur 65144 Telp (0341) 464318 / Fax (0341) 460782,
460435

Email : ncalvina@gmail.com

Kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah berfungsi sebagai mana yang diinginkan oleh konsumen hingga konsumen puas dengan layanan yang mereka terima. Permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan masih sangat sering terjadi, salah satunya pada pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu rumah sakit yang dimiliki oleh Pemkot Pasuruan adalah RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa keluhan dari pasien yang menyebabkan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen dengan menggunakan metode *servqual*, IPA dan CSI. Hasil perhitungan dengan metode *servqual*, *gap* tertinggi berada pada atribut ke 11 pada dimensi keandalan (*reliability*). Pada metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien 79.490%. Dari hasil metode IPA didapatkan 7 atribut sebagai prioritas utama.

Kata Kunci : kualitas, rumah sakit, *servqual*, ipa, csi.

ABSTRACT

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*, IPA, DAN CSI

(RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)

Nera Calvina¹, M.Lukman², Adhi Nugraha³

¹²³Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur 65144 Telp (0341) 464318 / Fax (0341) 460782,
460435

Email : ncalvina@gmail.com

Quality is very important to assess that an item or service has functioned as desired by consumers until consumers are satisfied with the services they receive. Problems related to customer satisfaction are still very common, one of which is health care. The hospital is one of the agencies that provide health services for the community. One of the hospitals owned by Pasuruan City Government is Dr. R. Soedarsono Pasuruan. Based on the results of preliminary observations, there are several complaints from patients that led to this study being conducted to analyze the facilities and quality of services provided by hospitals as they wish by consumers using the servqual, IPA and CSI methods. The results of calculations using the servqual method, the highest gap is in the 11th attribute on the reliability dimension. The CSI (Customer Satisfaction Index) method shows that the percentage of patient satisfaction is 79,490%. From the results of the IPA method obtained 7 attributes as a top priority.

Keywords : quality, hospital, servqual, IPA, CSI.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Skripsi	i
Lembar Asistensi Skripsi	ii
Berita Acara Ujian Skripsi	vi
Surat Pernyataan Keaslian	vii
Surat Keterangan Pengambilan Data dari Perusahaan	viii
Kata Pengantar	ix
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Rumah Sakit	4
2.2 Klasifikasi Rumah Sakit	4
2.3 Jasa	5
2.3.1 Karakteristik Jasa	6
2.4 Pengertian Kualitas	7
2.5 Pengertian Kualitas Jasa	8
2.5.1 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.6 Kepuasan Pelanggan	10
2.7 <i>Service Quality (ServQual)</i>	11

2.7.1 Dimensi <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>)	13
2.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	14
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
2.10 Metode <i>Sampling</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian	23
3.3 Teknik Sampling	23
3.4 Objek Penelitian	23
3.5 Instrumen Penelitian	23
3.6 Diagram Alir Penelitian	25
3.7 Tahap Identifikasi dan Penelitian Awal	26
3.7.1 Studi Lapangan	26
3.7.2 Identifikasi Masalah	26
3.7.3 Studi Literatur	26
3.7.4 Perumusan Masalah	26
3.7.5 Penentuan Tujuan Penelitian	27
3.7.6 Penentuan Jumlah Sample	27
3.7.7 Pengumpulan Data	27
3.7.8 Penentuan Variabel Kuesioer	28
3.7.9 Penyebaran Kuesioner Tahap 1	29
3.7.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.7.11 Penyebaran Kuesioner Tahap II	30
3.7.12 Pengolahan Data	30
3.7.13 Analisa dan Pembahasan	30
3.7.14 Kesimpulan dan Saran	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	31
4.1 Tujuan Penelitian	31

4.2 Pengumpulan Data	31
4.2.1 Penentuan Jumlah Sample	31
4.2.2 Penentuan Variabel Kuesioner	32
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Tahap I	32
4.2.4 Uji Validitas	33
4.2.5 Uji Reliabilitas	34
4.2.6 Penyebaran Kuesioner Tahap II	35
4.2.7 Hasil Kueisoner	35
4.3 Pengolahan Data Servqual.....	36
4.3.1 Perhitungan GAP Servqual	36
4.4 Pengolahan Data Metode CSI	44
4.4.1 Perhitungan Nilai MIS dan MSS	44
4.4.2 Menghitung Nilai WF	45
4.4. 3 Menghitung WS	46
4.4.4 Perhitungan Nilai CSI	48
4.5 Pengolahan Data IPA	48
4.5.1 Penjabaran Atribut Diagram Kartesius	48
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Analisis Pengumpulan Data	53
5.1.1 Analisis Identifikasi Atribut	53
5.1.2 Analisis Penentun Jumlah Sample	56
5.1.3 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	56
5.2 Analisis Pengolahan Data	56
5.2.1 Analisis Hasil Perhitungan <i>Servqual</i>	56
5.2.2 Analisis Hasil Perhitungan Gap <i>Servqual</i>	57
5.2.3 Analisis Hasil Perhitungan IPA	57
5.2.4 Analisis Penjabaran Atribut Pada Matrik IPA	58
5.2.5 Integrasi Gap dan Kuadran IPA	61

5.2.6 Analisis Perhitungan CSI	70
5.3 Usulan Perbaikan	70
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Index Kepuasan Pelanggan	16
Tabel 3.1 Skala Penilaian Servqual	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	34
Tabel 4.3 Total Skor Harapan dan Skor Kinerja	35
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Skor Harapan Pada Kuesioner Servqual	37
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Skor Kinerja Kuesioner Servqual	40
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Servqual	43
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil MIS dan MSS	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai WF	46
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Nilai WS	47
Tabel 5.1 Integrasi Antara Metode <i>ServQual</i> dan IPA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	25
Gambr 4. 1 Diagram Kartesius IPA	48

DAFTAR PUSTAKA

- Atma Deharja. 2017. ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVUAL*, *CSI* DAN *IPA*. Jember. Jurnal Kesehatan. Vol. 5. No. 2.
- Bilson, Simamora. 2004. Panduan Rist Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Puastaka Utama.
- Farida, Jasfar. 20015. Manajemen Pemasaran Barang dan Jasa, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Fasilitas Kesehatan dan Paramedis RSUD dr. R. Soedarsono, <https://pasuruan.bps.go.id>
- Kotler Philip. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Keseharan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Santoso. 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpo Telo Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jurnal Teknologi Pertanian. Col. 12. No. 12.
- Supranto. J. 2006. Pngukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit

- Walpole, E Ronald. 1995. Pengantar Statistika Edisi Ketiga. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yola, Melfa. 2013. ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA. Jurnal Optimasi Sistem Industri. Vol. 12. No. 12.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
 Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
 Fax (0341) 460782 Malang 65144

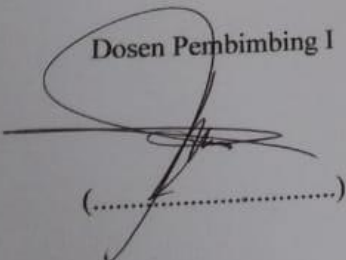
FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

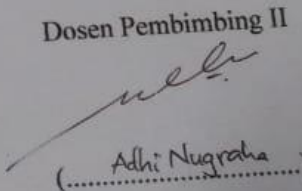
Nama Mahasiswa : Nera Calina Izumi
 NIM : 201510140311120
 Judul TA : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN CSI

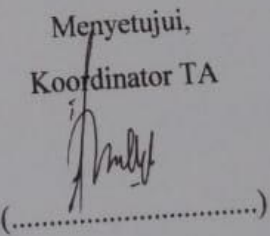
Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	3 %
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	18 %
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	9 %
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	22 %
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	4 %
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5 %	0 %
7.	Jurnal	20 %	18 %

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

 (.....)

Dosen Pembimbing II

 (Adhi Nugraha.....)

Menyetujui,
 Koordinator TA

 (.....)